



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

Objet du Marché

Assistance technique pour la direction et le pilotage de programme (Lot 1) et Maintien en condition opérationnelle (Lot 2) au profit du Grand Port Maritime de Bordeaux (GPMB).

Pouvoir Adjudicateur

Grand Port Maritime de Bordeaux (GPMB)

Service : Service des Systèmes d'information et développement numérique

Adresse : 152 Quai de Bacalan – 33300 Bordeaux

Référent : M.Montestrucq Thierry

Sommaire

Objet du Marché.....	1
Pouvoir Adjudicateur	1
Procédure.....	1
Sommaire	2
1. PRÉSENTATION DU GPMB.....	4
1.1. Présentation générale	4
1.2. Schéma directeur du numérique (SDN).....	9
2. OBJET DU MARCHÉ ET DÉCOMPOSITION EN LOTS.....	11
3. CONTEXTE ET ENJEUX.....	11
3.1. Contexte.....	11
3.2. Enjeux.....	11
4. ORGANISATION ET SUIVI DES PRESTATIONS.....	12
4.1. Désignation d'un Interlocuteur Unique.....	12
4.2. Rapports d'Activité.....	12
5. EXIGENCES DE QUALITÉ DES PRESTATIONS.....	12
6. EXIGENCES DE SÉCURITÉ DES PRESTATIONS.....	13
7. DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	13
7.1. Lot 1 : Direction et Pilotage de Programme	13
L 1.1 Description détaillée des attendus liés à la Direction de programme (Version cible).....	13
1. Élaboration d'une Architecture Transversale des processus du GPMB par Ligne d'Activité.	13
2. Élaboration, en continue de la Cartographie Dynamique des Processus Existants au Sein du GPMB par Ligne d'Activité	13
3. Élaboration et Pilotage de la Mise en Place des Processus de Gestion de la Demande et des Règles d'Engagement Projet.....	14
4. Élaboration et Pilotage de la Mise en Place des Processus de Gestion de Projets.....	14
5. Élaboration et Pilotage de la Mise en Place des Processus d'Optimisation Continue par Ligne d'Activité	15
6. Élaboration et Mise en Place des Indicateurs de Performance au Sein des Processus de Gestion de la Demande et du Portefeuille Projet	15
7. Pilotage de la Mise en Place des Indicateurs et Résultats Clés au Sein des Lignes d'Activité du GPMB	15
Synthèse.....	16
Prestations Attendues et Livrables Associés.....	16
1. Appropriation du Contexte	16
2. Cadrage et Pilotage.....	16
3. Suivi d'Exécution	17

Résumé.....	18
Profil Attendu du Directeur de Programme	18
1. Expérience Professionnelle.....	18
2. Compétences Techniques et Fonctionnelles.....	19
3. Compétences Managériales et Relationnelles	19
4. Expériences de Missions Similaires.....	20
5. Autres Compétences et Qualités	21
L 1.2 Description détaillée des attendus liés à la Direction de projet technique	21
Prestations Attendues et Livrables Associés	23
1. Mise à jour du portefeuille projets.....	23
2. Cadrage du portefeuille de projets.....	24
3. Pilotage des projets	24
Profil Attendu du Directeur de projets	25
1. Expérience Professionnelle.....	25
2. Compétences Techniques et Fonctionnelles.....	26
3. Compétences Managériales et Relationnelles	26
4. Expériences de Missions Similaires.....	27
5. Autres Compétences et Qualités	27
7.2. Lot 2 : Maintien en condition opérationnelle	28
Description détaillée.....	28
Prestations Attendues et Livrables Associés.....	29
Prise en main de l'environnement technique	29
Maintien en condition opérationnelle	29
Profil administrateur système et réseaux	31
9. MOYENS TECHNIQUES	31
10. DÉLAIS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS	31
11. OBLIGATION DE DISCRÉTION DU TITULAIRE	32
12. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	32

1. PRÉSENTATION DU GPMB

1.1. Présentation générale

Le Grand Port Maritime de Bordeaux (GPMB) est un établissement public de l'État, ayant pour mission l'aménagement et le développement durable de son domaine portuaire. Ce port stratégique, réparti sur sept terminaux le long de l'estuaire de la Gironde, joue un rôle crucial dans l'économie régionale et nationale.

Le Grand Port Maritime de Bordeaux¹ (GPMB) est un établissement public de l'Etat, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Le GPMB compte, parmi ses différentes missions, celle d'aménageur du domaine portuaire. Ces missions s'inscrivent dans une logique de développement durable, alliant développement économique, respect de l'environnement et promotion d'une politique de transport multimodale.

Idéalement positionné sur la façade atlantique, le port de Bordeaux traite une grande diversité de flux de marchandises : pondéreux, conteneurs, vrac énergétiques, vrac agroalimentaires, et de passagers notamment croisiéristes. Ses 7 terminaux, répartis sur l'estuaire de la Gironde (Le Verdon, Pauillac, Blaye, Ambès, Blanquefort-Parempuyre, Bassens, Bordeaux – Port de la Lune) font du port de Bordeaux un outil au service de l'économie du grand Sud-Ouest et d'une métropole en pleine expansion.

¹ <https://www.bordeaux-port.fr>

jumeaux numériques du fleuve » ou comme la fédération des acteurs pour développer une Zone Industrielle Bas-Carbone (ZIBaC).

Des investissements pour renforcer le trafic conteneurs

La zone industrialo-portuaire de Bassens est reconnue comme un des principaux sites d'activités économiques de l'agglomération bordelaise et au niveau régional. Véritable nœud du réseau de transport européen, la zone portuaire est à la fois un point d'accès à la métropole, au territoire aquitain et une ouverture à l'international.

Le terminal de Bassens est aussi un nœud multimodal diversifié, il concentre une grande part du maillage terre/mer/fleuve du territoire métropolitain. Outre les réseaux identifiés ci-dessus, il permet également le déchargement de fret fluvial grâce, notamment, à la mise en œuvre par le port d'un outillage de manutention adapté et 100% électrique.

Depuis 2019, le Port de Bordeaux investit massivement à Bassens, pour structurer un outil logistique performant au cœur de la métropole, au service du territoire et de ses entreprises. Les terminaux de Bassens ont été profondément reconfigurés et remis aux standards internationaux. En particulier, le terminal à conteneurs est désormais capable de traiter jusqu'à 80 000 EVP par an. La remise à niveau en cours des capacités de stockage en bord à quai (hangars et terre-pleins pour le vrac) et l'accueil de nouvelles grues complètent ce dispositif.

Ces investissements marquent l'ambition du port de Bordeaux de développer les activités de logistique massifiée bas-carbone. Ils s'intègrent par ailleurs aux aménagements réalisés et prévus par Bordeaux Métropole, afin de préserver l'accessibilité routière de la zone et permettre le développement des mobilités douces depuis et vers les zones urbaines.

Dans le cadre de l'amélioration de l'offre de services aux clients et du développement de nouvelles possibilités de report modal depuis le port de Bordeaux, l'établissement travaille à l'implantation de nouveaux services conteneurisés maritimes et multimodaux. Ces nouveaux services viendront renforcer l'offre maritime existante au port de Bordeaux, en réponse aux besoins des chargeurs néo-aquitains en matière de desserte et d'offre de chaînes logistiques bas carbone.

Une réindustrialisation en cours

Le port est à l'origine de la création de l'association BEES ZIP (Bordeaux énergies Eau Environnement Synergies en Zone Industrielle et Portuaire) qui réunit plus de 25 acteurs économiques (industriels, énergéticiens et transporteurs) pour la constitution d'une Zone Industrielle Bas-Carbone (ZIBAC). L'objectif de ce collectif est d'aller au-delà de la Stratégie Nationale Bas-Carbone, c'est-à-dire en réduisant leurs émissions de CO2 d'ici 2050 de plus de 93% par rapport à 2019. Cette ambition forte vient d'être récompensée par le soutien du programme « France 2030 » pour le financement d'un ensemble d'études qui permettra

L'histoire industrielle de notre territoire a également été soulignée par l'attribution par l'ANCT (Agence Nationale pour la Cohésion des Territoires) du label "Territoire d'Industrie" au collectif formé par Bordeaux Métropole aux côtés du Grand Port Maritime de Bordeaux et de la Communauté d'Agglomération du Bassin d'Arcachon Nord.

Ces labels de niveau national viennent donc renforcer les initiatives existantes et, appuyer l'avenir industriel durable et post-fossile du territoire, mais aussi une logistique vertueuse à développer.

L'innovation numérique au service des activités portuaires d'aujourd'hui et de demain

Ainsi, il a créé la suite logicielle portuaire VIGIEsip en 2015 en s'appuyant sur des briques Open Source. Puis il a fondé un groupement d'intérêt économique, le GIE VIGIE ports, en 2017 pour mutualiser les besoins et les expertises numériques dans les ports utilisant VIGIEsip. Aujourd'hui, grâce au GIE VIGIE ports, VIGIEsip dispose de nombreuses nouvelles fonctionnalités et d'adaptations spécifiques, et est déployé dans 21 ports français aussi diversifiés que des Grands Ports Maritimes comme ceux de Bordeaux, la Rochelle ou la Guyane, ou que des ports décentralisés comme ceux des Régions Bretagne et Occitanie.



Pour anticiper les impacts du changement climatique sur la navigation sur l'Estuaire de la Gironde, le GPMB a créé les « Jumeaux Numériques du Fleuve³ (JNDF) », une première implémentation de sa plateforme générique d'hébergement de communs numériques, LISOS. Le port introduit une autre manière de mutualiser les efforts en structurant une communauté Open Source avec l'aide du cluster néo-aquitain NAOS qui héberge les codes des JNDF dans sa forge numérique. Avec LISOS, il permet également de simplifier l'accès à la puissance de calcul du Cloud et de faciliter l'utilisation de modèles numériques (ensemble d'algorithmes et de modélisations) pour exploiter les mesures physiques du fleuve (par exemple, vitesse de courant, hauteur d'eau) qu'il collecte, à des fins de simulation et donc d'amélioration des savoirs.

En synthèse, les singularités du système d'information du GPMB du fait de sa localisation géographique unique (situé sur le plus grand estuaire d'Europe) sont valorisées par la création de structures et d'organisations ayant vocation à dépasser le périmètre portuaire bordelais. Le GIE VIGIE ports en est le premier exemple. Les JNDF ont la capacité d'être répliqués sur d'autres fleuves comme la Loire, notamment dans le cadre de projets collaboratifs. Et LISOS peut accueillir d'autres jumeaux numériques que ceux de l'eau...

Des activités de services en fort développement

La dynamique « intrapreneuriale » du numérique s'est diffusée dans d'autres secteurs d'activité du port. En effet, les savoir-faire jusqu'ici réservés à l'interne se déploient auprès de clients externes.

C'est ainsi que les équipes en charge de l'entretien du chenal de navigation interviennent avec succès dans d'autres ports comme ceux du Havre ou de Nantes Saint-Nazaire.

De la même façon, les compétences de nos Ateliers Généraux, mécanique, chaudronnerie, électricité et charpente, sont organisées pour développer des prestations de services auprès de tiers. Le Pôle Naval est un exemple de structuration pour répondre aux enjeux de réparation navale (refit) et de remotorisation bas-carbone (retrofit) en tirant parti des infrastructures d'assèchement du port. Globalement, les Ateliers Généraux sont en train d'évoluer pour exercer deux types de métier : la maintenance (grues, dragues, vedettes hydrographiques...) et la production (construction, prestations de services dédiées...).

Parmi les nouveaux services développés, on retrouve l'incubation de startups. Bordeaux Technoport, situé au siège du GPMB à Bordeaux Bacalan, est ainsi le 9ème site technopolitain de Bordeaux Technowest, la technopole de Bordeaux Métropole. Il se destine à accompagner les jeunes entreprises innovantes dans les domaines de la décarbonation et des nouvelles industries en lien avec les activités portuaires. 7 startups sont ainsi hébergées dans les locaux du port. Elles bénéficient de l'accompagnement de Bordeaux Technowest dans leur croissance et de la connaissance des marchés maritime et portuaire du GPMB. Elles

³ <https://jumeaux-fleuve.naos-cluster.tech/fr/accueil/>

trouvent souvent leurs premiers clients au sein de l'écosystème portuaire bordelais (dont souvent le port lui-même).

Le GPMB s'implique également dans la production d'énergies renouvelables. Par exemple, il est co-investisseur dans une usine de bio-méthanisation localisée sur un espace portuaire et en cours de construction. Il facilite l'implantation d'une ferme photovoltaïque de grande envergure au Verdon-sur-Mer. Enfin, il est lauréat d'un appel à projets de l'ADEME, aux côtés des 3 autres ports de la Nouvelle-Aquitaine, pour étudier les aménagements à prévoir pour faciliter les prochains chantiers de fermes éoliennes en mer.

1.2. Schéma directeur du numérique (SDN)

L'établissement portuaire est donc en plein renouveau. Il est en train de se réinventer autour de quatre valeurs sur lesquelles repose son Projet Stratégique 2021-2025 : sobriété, performance, fédération et agilité. Il foisonne d'idées et de projets pour moderniser et diversifier son modèle économique, jusqu'alors très dépendant des ressources fossiles comme les hydrocarbures.

Le Système d'Information du GPMB doit donc se mettre au service de ces ambitions pour procurer davantage de productivité, de fiabilité, de transversalité et de réactivité à l'ensemble de ses personnels.

C'est dans cet esprit que le Schéma Directeur du Numérique (SDN) a été élaboré en 2020-2021 afin de planifier les évolutions de son système d'information permettant d'atteindre les objectifs stratégiques fixés par la Direction Général à travers le projet stratégique.

Cette démarche a permis de lister et de prioriser un ensemble de projets concourant à la réalisation de ces objectifs autour de 5 axes stratégiques identifiés et 5 projets majeurs:

5 Axes Stratégiques :

- Le service aux collaborateurs : L'amélioration des services à disposition des collaborateurs,
- Les opérations maritimes : Le soutien aux opérations maritimes,
- Les solutions métiers du Port : L'appui aux Métiers via le développement de solutions adaptées et la rationalisation du parc applicatif existant,
- Le développement de la data : Le développement de la data sur des activités à forte valeur ajoutée,
- Le système d'information : La gestion du SI de sa gouvernance à sa modernisation.

Le portefeuille projet de GPMB comprend plus d'une cinquantaine de projets, parmi lesquels nous trouvons à date les 5 projets majeurs suivants :

- GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur): Mise en œuvre de(s) l'outil(s) de gestion de stock, maintenance, production et planification,

- SIRH (Système d'information de gestion des Ressources Humaines): Mise en œuvre de la nouvelle solution RH, incluant la paye et le pointage,
- Environnement de travail numérique : Mise en œuvre des solutions de collaboration et de communication (outil de communication unifiée (messagerie, chat, travail en équipe, visio, téléphonie), GED , photothèque..),
- SIG : Mise en œuvre d'une solution permettant d'assurer le partage, l'analyse et l'accès aux données (solution BI & interfaces),
- Informatique Décisionnelle : Mise en œuvre d'une solution permettant d'assurer le partage, l'analyse et l'accès aux données (solution BI & interfaces).

Ce portefeuille projet est par sa nature amener à évoluer, cette liste n'est pas donc limitative.

2. OBJET DU MARCHÉ ET DÉCOMPOSITION EN LOTS

Le présent marché est divisé en deux lots distincts, chacun visant à soutenir les initiatives stratégiques du GPMB :

- Lot 1 : Direction et pilotage de programme
- Lot 2 : Maintien en condition opérationnelle

3. CONTEXTE ET ENJEUX

3.1. Contexte

Le GPMB a dépassé la mi-parcours du Projet Stratégique. Malheureusement, l'exécution du SDN s'est écartée assez largement du programme et de la planification initiale.

Les raisons sont multiples, nous pouvons citer :

- la complexité du SDN rédigé par le prestataire en charge et les délais associés
- le contexte pandémique et ses impacts sur l'organisation du GPMB

Le GPMB se trouve donc à un tournant de son développement, avec des initiatives majeures en matière de décarbonation, d'innovation numérique, et de réindustrialisation. Ces initiatives nécessitent un pilotage rigoureux et une assistance technique spécialisée pour garantir leur succès.

3.2. Enjeux

Dans ce contexte et fort de l'expérience du déploiement du SDN, les enjeux et le lotissement sont les suivants :

- Lot 1 : Élaborer et assurer un pilotage efficace du programme d'excellence opérationnel, incluant le Schéma Directeur Numérique (SDN) du GPMB.
- Lot 2 : Assurer le maintien condition opérationnelle de l'infrastructure IT et de l'environnement Microsoft 365

4. ORGANISATION ET SUIVI DES PRESTATIONS

4.1. Désignation d'un Interlocuteur Unique

Chaque titulaire de lot devra désigner un interlocuteur unique pour la durée du marché. Cet interlocuteur sera chargé de la gestion des prestations, de la coordination des ressources, et de la communication avec le GPMB.

4.2. Rapports d'Activité

Les rapports d'activité devront être fournis selon les phases du projet et incluront les aspects de pilotage, d'avancement des travaux, et de résolution des problématiques éventuelles.

4.3. Plages de Services et lieux d'intervention

Les prestations seront réalisées dans les plages horaires suivantes :

- Lundi et mardi : 8h30 - 12h15/ 13h00 - 17h00
- Mercredi : 8h15 - 12h15/ 13h00 - 17h00
- Jeudi et vendredi : 8h15 - 12h15/ 13h00 – 16h15

Toute intervention, à la demande du GPMB, en dehors de ces horaires sera soumise à des conditions tarifaires spécifiques définies dans les pièces financières.

Les prestations seront réalisées principalement sur le site de Bordeaux – 152 quai de Bacalan.

Un véhicule de service sera disponible pour les déplacements intersites.

5. EXIGENCES DE QUALITÉ DES PRESTATIONS

Les prestations devront respecter les critères de qualité suivants :

- **Compétence technique** : Les profils proposés doivent avoir une expertise avérée dans les domaines requis.
- **Compétence en communication** : Les profils proposés doivent démontrer une capacité éprouvée à communiquer efficacement, tant à l'écrit qu'à l'oral, avec l'ensemble des parties prenantes, en adaptant leur discours en fonction des différents niveaux de compréhension et des besoins spécifiques des interlocuteurs.

- Respect des délais : Les livrables doivent être fournis dans les délais convenus.
- Satisfaction client : Un indicateur de satisfaction sera suivi pour évaluer la qualité des prestations livrées.
- Continuité de service : Tout changement d'intervenant devra faire l'objet d'une période de recouvrement à la charge du titulaire d'une durée adaptée au contexte du projet.

Le GPMB disposera de 30 jours pour récuser ou accepter les profils proposés par le titulaire.

6. EXIGENCES DE SÉCURITÉ DES PRESTATIONS

Le titulaire est tenu de respecter toutes les normes de sécurité en vigueur, notamment en ce qui concerne la protection des données sensibles et la sécurisation des systèmes d'information du GPMB.

7. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

7.1. Lot 1 : Direction et Pilotage de Programme

Objectif :

Élaborer et assurer la direction et le pilotage du programme d'excellence opérationnel du GPMB incluant les chantiers stratégiques, en particulier ceux liés à la digitalisation et à la transition énergétique du SDN.

On distingue 2 catégories de prestations au titre de ce lot :

- Prestation L 1.1 - Direction de programme
- Prestation L 1.2 - Direction de projet technique

7.1.1-L 1.1 Description détaillée des attendus liés à la Direction de programme (Version cible)

1. *Élaboration d'une Architecture Transversale des processus du GPMB par Ligne d'Activité.*

L'une des premières missions critiques du futur directeur de programme sera d'élaborer une architecture transversale des activités du GPMB. Travaillant en étroite collaboration avec le chef du service des systèmes d'information (DSI), cette architecture sera conçue pour aligner

les processus du GPMB selon les différentes lignes d'activités, permettant ainsi un pilotage transverse efficace et l'intégration de l'ingénierie concourante afin d'assurer une fluidité d'exécution du SDN s'affranchissant des barrières organisationnelles.

2. Élaboration, en continue de la Cartographie Dynamique des Processus Existants au Sein du GPMB par Ligne d'Activité

Le futur directeur de programme pilotera en coordination avec le DSI, l'élaboration en continue d'une cartographie dynamique des processus au sein du GPMB. Cette cartographie, réalisée dans un format BPMN (Business Process Model and Notation), offrira une vision claire et structurée des flux d'activités pour chaque ligne d'activité.

En utilisant BPMN, la direction de programme modélisera de manière précise les processus actuels, visualisera les flux de travail, les points de décision, les interactions entre les différents départements, ainsi que les goulots d'étranglement potentiels. Cette cartographie dynamique sera régulièrement mise à jour en fonction des évolutions opérationnelles ou stratégiques, servant de base pour l'optimisation continue des processus. De plus, il veillera à documenter ces processus de manière détaillée pour créer une bibliothèque documentaire exhaustive, permettant à l'équipe interne de reprendre ces activités en toute autonomie en fin de mission.

3. Élaboration et Pilotage de la Mise en Place des Processus de Gestion de la Demande et des Règles d'Engagement Projet

Le directeur de programme, sous la supervision du DSI, élaborera et pilotera la mise en place des processus de gestion de la demande pour rationaliser et prioriser les demandes de projet au sein du GPMB. Cette phase implique la création de processus structurés pour capturer, évaluer, et prioriser les demandes provenant des différentes lignes d'activité, avec une attention particulière à l'intégration avec les systèmes d'information gérés par le DSI.

En parallèle, il définit des règles d'engagement projet pour garantir que chaque demande de projet soit alignée avec les objectifs stratégiques de l'organisation. Ces règles serviront de cadre pour évaluer la pertinence, la faisabilité, et l'impact des projets avant leur approbation. Le pilotage de ces processus par le directeur assurera que toutes les demandes seront traitées de manière cohérente et efficace. Les processus, les décisions prises, et les critères d'évaluation seront soigneusement documentés et partagés avec l'équipe interne, facilitant ainsi le transfert de connaissances et l'autonomie future du GPMB.

4. Élaboration et Pilotage de la Mise en Place des Processus de Gestion de Projets

Le programme d'excellence opérationnelle visant la réussite de la mise en place du SDN inclura l'élaboration et la mise en place de processus robustes de gestion de projets. En lien avec le DSI, le directeur de programme pilotera la mise en place d'une vue globale du portefeuille de projets du GPMB, permettant de gérer l'ensemble des projets en cours et futurs de manière centralisée.

La direction de programme devra également construire une vue plus granulaire pour la gestion de chaque projet individuel, incluant la définition des jalons, la gestion des risques, l'allocation des tâches, et la surveillance de l'avancement. Le pilotage de ces processus garantira que chaque projet sera géré de manière optimale, avec une utilisation efficiente des ressources et une livraison dans les délais impartis. Ces pratiques de gestion seront également documentées et formalisées pour créer un ensemble de livrables et de procédures que l'équipe interne pourra réutiliser et adapter pour les projets futurs.

5. Élaboration et Pilotage de la Mise en Place des Processus d'Optimisation Continue par Ligne d'Activité

Une fois les processus de base en place, le futur directeur se concentrera sur l'optimisation continue des activités du GPMB. En travaillant de concert avec le DSI, il élaborera et mettra en place des processus dédiés à l'amélioration continue au sein de chaque ligne d'activité.

Ces processus, sous la direction du directeur, identifieront en permanence les inefficacités, les goulots d'étranglement, et les opportunités d'amélioration. Le directeur veillera à ce que ces processus incluent des mécanismes de feedback réguliers, des analyses de performance, et l'application de méthodologies d'amélioration continue. La documentation des améliorations et des résultats obtenus sera systématique, constituant ainsi une ressource précieuse pour l'équipe interne du GPMB pour poursuivre les efforts d'optimisation après la fin de la mission.

6. Élaboration et Mise en Place des Indicateurs de Performance au Sein des Processus de Gestion de la Demande et du Portefeuille Projet

Le directeur de programme mettra en place des indicateurs clés de performance (KPI) pour surveiller l'efficacité des processus de gestion de la demande et du portefeuille de projets. Ces indicateurs permettront de mesurer des aspects tels que le taux de réussite des projets, le respect des délais, l'efficacité de l'utilisation des ressources, et la satisfaction des parties prenantes.

Travaillant sous les directives du directeur du développement et en collaboration avec le DSI, le directeur s'assurera que ces KPI seront régulièrement révisés et ajustés pour refléter les priorités stratégiques de l'organisation. Leur mise en place garantira une surveillance continue et un ajustement proactif des processus pour maximiser les performances globales. Les données recueillies et les analyses effectuées seront partagées avec l'équipe interne, assurant ainsi une transition en douceur des responsabilités en fin de mission.

7. Pilotage de la Mise en Place des Indicateurs et Résultats Clés au Sein des Lignes d'Activité du GPMB

Enfin, le directeur de programme pilotera l'élaboration et la mise en place des indicateurs et résultats clés spécifiques à chaque ligne d'activité. Ces indicateurs, adaptés aux particularités de chaque ligne d'activité, refléteront leurs objectifs et priorités uniques.

Le directeur pilotera la collecte de données, l'analyse des performances, et la mise en œuvre de plans d'action pour corriger les écarts par rapport aux objectifs. Cela permettra de suivre la performance opérationnelle de chaque ligne d'activité et d'assurer que toutes les parties du GPMB travailleront de manière harmonieuse vers les objectifs communs de l'organisation. L'ensemble des indicateurs, résultats et plans d'action seront rigoureusement documentés et transmis à l'équipe interne, sous forme de livrables complets, garantissant ainsi la pérennité des pratiques et des connaissances acquises.

Synthèse

Le futur directeur de programme du GPMB jouera un rôle central en orchestrant l'ensemble des initiatives du programme d'excellence opérationnelle, tout en travaillant en étroite collaboration avec le chef du service des systèmes d'information. Il pilotera l'élaboration d'une architecture transversale des activités, la création d'une cartographie dynamique des processus, et la mise en place de processus robustes pour la gestion de la demande, du portefeuille de projets, et de l'optimisation continue. Ce rôle inclura également le suivi des projets stratégiques du portefeuille, ainsi que l'établissement d'indicateurs de performance et de résultats clés pour chaque ligne d'activité. De plus, le directeur de programme s'assurera que tout au long de sa mission, un transfert de connaissances efficace vers l'équipe interne du GPMB soit effectué, notamment par la création de livrables documentaires complets. Ces livrables permettront à l'organisation de reprendre ces activités en interne à la fin de la mission, assurant ainsi la continuité et l'autonomie des opérations. Grâce à son leadership, le directeur de programme assurera une transformation du GPMB en une organisation plus agile et performante, alignée sur ses objectifs stratégiques et capable de répondre aux défis futurs avec efficacité et compétitivité

7.1.2- L 1.1 Prestations Attendues et Livrables Associés

1. Appropriation du Contexte

Prestation : Analyse du Schéma Directeur Numérique (SDN) et réalisation d'un rapport d'étonnement après 15 jours.

- **Description :** Le directeur de programme devra s'approprier rapidement le contexte organisationnel et technique en analysant le Schéma Directeur Numérique (SDN) du GPMB. Cela inclut une revue approfondie des orientations stratégiques, des objectifs numériques, et des initiatives en cours. Au terme de cette période de 15 jours, il devra produire un rapport d'étonnement qui identifiera les points forts, les axes d'amélioration potentiels, ainsi que les risques et opportunités non anticipés.
- **Livrables :** Rapport d'étonnement (format PDF ou Word) comprenant une analyse critique du SDN, des recommandations initiales, et des suggestions pour aligner les projets futurs avec les objectifs stratégiques.

- **Type d'obligation** : Obligation de moyens (l'obligation est de réaliser l'analyse et le rapport d'étonnement, sans garantie sur l'acceptation de toutes les recommandations).

2. Cadrage et Pilotage

Prestation : Mise en place de la gouvernance du programme, découpage des phases, définition des indicateurs de performance, et planification de la transmission de la connaissance.

- **Description** : Le directeur de programme devra établir la gouvernance du projet, en définissant les rôles et responsabilités des parties prenantes, les mécanismes de prise de décision, et les canaux de communication. Il s'agira également de découper le programme en phases distinctes avec des jalons clairs et des objectifs mesurables. Par ailleurs, il devra définir les indicateurs de performance clés (KPI) qui seront utilisés pour mesurer l'efficacité du programme tout au long de sa durée. De plus, une stratégie de transmission de la connaissance sera élaborée, incluant un calendrier de formations, de sessions de transfert de compétences, et la création d'une bibliothèque documentaire pour l'équipe interne.
- **Livrables** :
 - Plan de gouvernance (document détaillant les structures de gouvernance, les processus, les rôles, les responsabilités, et les processus décisionnels).
 - Découpage des phases du programme (document incluant la planification des phases, les jalons, et les livrables associés).
 - Tableau des indicateurs de performance (KPI) avec les méthodes de mesure, les seuils d'alerte, et les fréquences de reporting).
 - Plan de transmission de la connaissance (incluant les sessions de formation prévues, les outils de transfert de compétences, et les rôles des membres de l'équipe interne).
- **Type d'obligation** : Obligation de moyens (le directeur doit mettre en place ces éléments de manière structurée, mais le succès global du programme dépend de la collaboration et de l'engagement de toutes les parties prenantes).
- **Charge** : 60 pourcents de la charge globale du lot.

3. Suivi d'Exécution

Prestation : Animation du programme, avec un focus sur les coûts, délais, qualité, et transmission de la connaissance.

- **Description** : Le directeur de programme veillera au respect des coûts, des délais, et de la qualité. Cela inclut la gestion des équipes, la résolution des problèmes, et la coordination avec les autres départements (notamment les systèmes d'information). Il devra s'assurer que chaque projet progresse conformément aux plans établis, en

ajustant les ressources ou en modifiant les approches si nécessaire pour rester en ligne avec les objectifs stratégiques. En parallèle, il s'assurera que la transmission de la connaissance se déroule de manière fluide et efficace, en fournissant à l'équipe interne des formations continues et en veillant à ce que tous les documents, processus, et outils développés soient clairement documentés et facilement accessibles.

- **Livrables :**

- Analyse et commentaires des Rapports d'avancement hebdomadaires et mensuels (incluant des tableaux de bord sur les coûts, les délais, et la qualité).
- Analyse et commentaires des rapports de gestion des risques (documentant les risques identifiés, les impacts potentiels, et les actions d'atténuation).
- Déclenchement de plans d'actions correctives (en cas de déviation par rapport aux objectifs, document détaillant les mesures prises pour remettre le projet sur la bonne voie).
- Mise en place de sessions de formation et documents associés (supports de formation, manuels d'utilisation, et vidéos pédagogiques).
- Bibliothèque documentaire complète (incluant tous les processus, méthodes, KPI, et autres outils utilisés ou développés durant le programme, organisée de manière à être facilement consultable et utilisable par l'équipe interne).

- **Type d'obligation :** Obligation de résultats (le directeur est tenu d'atteindre les objectifs en termes de respect des coûts, des délais, et de la qualité des livrables, ainsi que d'assurer une transmission complète et efficace des connaissances à l'équipe interne).

- **Charge :** 40 pourcents de la charge globale du lot découpé ainsi : 20 pourcent pour le suivi du programme et 20 pourcent pour le transfert de compétence et la livraison de la bibliothèque documentaire en fin de mission.

Résumé

- **Appropriation du contexte :** Analyse du SDN avec un rapport d'étonnement (Obligation de moyens).
- **Cadrage et pilotage :** Mise en place de la gouvernance, découpage des phases, définition des KPI, et planification de la transmission de la connaissance (Obligation de moyens).
- **Suivi d'exécution :** Gestion des projets avec respect des coûts, délais, qualité, et transmission de la connaissance à l'équipe interne, y compris la création d'une bibliothèque documentaire (Obligation de résultats).

Ces prestations permettront non seulement de garantir le succès du programme d'excellence opérationnelle, mais aussi d'assurer que l'équipe interne du GPMB sera pleinement outillée pour poursuivre le travail de manière autonome après la fin de la mission du directeur de programme.

7.1.3-L 1.1 Profil Attendu du Directeur de Programme

1. Expérience Professionnelle

- **Expérience requise:**

- Minimum de 10 à 15 ans d'expérience dans la gestion de programmes complexes au sein d'organisations de grande envergure, avec une expertise avérée dans les domaines de la transformation numérique et de l'excellence opérationnelle.
- Expérience significative dans la mise en place de gouvernance de projets et de programmes, y compris la gestion de portefeuilles de projets multi-phasés dans des environnements complexes.
- Expérience de travail en étroite collaboration avec les directions fonctionnelles et techniques, notamment les Directions des Systèmes d'Information (DSI) et les Directions du Développement.

- **Compétences spécifiques :**

- Solide expérience en gestion de projets IT, avec une compréhension approfondie des Schémas Directeurs Numériques (SDN) et des processus BPMN (Business Process Model and Notation).
- Expertise en gestion des risques, maîtrise des coûts, respect des délais et gestion de la qualité dans le cadre de projets complexes.
- Capacité avérée à définir et à suivre des indicateurs de performance (KPI) pour mesurer l'efficacité des programmes et projets.

2. Compétences Techniques et Fonctionnelles

- **Techniques :**

- Excellente maîtrise des méthodologies de gestion de projets (PMI, Prince2, Agile) et des outils associés (MS Project, Jira, ou équivalents).
- Compétences avérées en modélisation des processus avec BPMN et utilisation d'outils de modélisation (Visio, Bizagi, etc.).
- Connaissance approfondie des systèmes d'information avec une capacité à travailler en étroite collaboration avec la DSI pour assurer l'alignement entre la technologie et les objectifs opérationnels.

- **Fonctionnelles :**

- Compétences solides en gestion de la demande et en gestion de portefeuille de projets, incluant la priorisation des projets en fonction des objectifs stratégiques.
- Expérience dans l'optimisation des processus et l'amélioration continue, avec une capacité à identifier et à implémenter des solutions innovantes.
- Expertise dans la création de plans de formation, la gestion du transfert de connaissances et la mise en place de bibliothèques documentaires pour assurer la pérennité des projets et programmes.

3. Compétences Managériales et Relationnelles

- **Leadership :**
 - Capacité à diriger des équipes pluridisciplinaires notamment dans des contextes de transformation organisationnelle.
 - Aptitude à fédérer les équipes autour des objectifs communs, en assurant la cohésion, la motivation, et l'engagement des parties prenantes.
- **Communication :**
 - Excellentes compétences en communication écrite et orale, avec la capacité de rédiger des rapports techniques et des documents stratégiques clairs et précis.
 - Capacité à présenter des informations complexes de manière compréhensible à des publics variés, y compris des comités de direction et des équipes techniques.
- **Gestion du changement :**
 - Expérience avérée dans la conduite du changement, avec la capacité de gérer les résistances, de communiquer efficacement les bénéfices des changements proposés, et d'assurer une adoption réussie des nouvelles pratiques par l'ensemble des parties prenantes.

4. Expériences de Missions Similaires

- **Projets de transformation numérique :**
 - Expérience avérée dans la conduite de projets de transformation numérique d'envergure, notamment dans des contextes impliquant la révision ou l'implémentation de Schémas Directeurs Numériques (SDN).
 - Participation à des projets similaires où le directeur de programme a joué un rôle clé dans l'alignement des systèmes d'information avec les stratégies d'entreprise, en collaboration étroite avec les équipes IT et les directions fonctionnelles.
- **Missions de gouvernance de projet :**
 - Expérience de gouvernance de programmes complexes, incluant la mise en place de structures de gouvernance, la gestion de la demande, et la priorisation de projets en lien direct avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.
 - Historique de projets réussis dans lesquels des KPI ont été définis, suivis, et utilisés pour ajuster la trajectoire des projets de manière proactive.
- **Gestion de portefeuille de projets :**
 - Expertise dans la gestion de portefeuilles de projets avec une vue d'ensemble sur les coûts, les délais, et la qualité, tout en assurant une coordination efficace entre les équipes pluridisciplinaires.
 - Expérience dans des contextes similaires où la gestion des risques, le contrôle budgétaire, et la qualité des livrables étaient des éléments critiques de succès.
- **Transmission de connaissances :**

- Expérience démontrée dans des missions où la transmission de connaissances aux équipes internes était une composante essentielle, notamment à travers la mise en place de plans de formation structurés et la création de bibliothèques documentaires complètes.
- Antécédents de projets où le transfert de compétences a été assuré de manière à permettre aux équipes internes de poursuivre et d'optimiser les pratiques après la fin de la mission.

5. Autres Compétences et Qualités

● Adaptabilité et Résilience :

- Capacité à travailler sous pression dans des environnements dynamiques et à gérer plusieurs projets de front.
- Esprit d'initiative et orientation vers les résultats, avec une capacité à proposer des solutions créatives aux défis rencontrés.

● Ethique Professionnelle :

- Forte intégrité et sens des responsabilités, avec un engagement à maintenir des standards élevés de qualité et de professionnalisme dans toutes les missions confiées.

● Transfert de Connaissances :

- Compétence prouvée dans la transmission de connaissances, avec la capacité de créer et de formaliser des documents de référence clairs, précis et facilement utilisables par les équipes internes.
- Expérience dans la mise en place de formations internes et la création de bibliothèques documentaires pour assurer la continuité des pratiques après la fin de la mission.

Ce profil est recherché pour garantir la réussite des missions confiées au directeur de programme, en assurant non seulement la gestion rigoureuse des projets, mais également le transfert de compétences aux équipes internes du GPMB, afin de pérenniser les actions entreprises et d'assurer la continuité de l'excellence opérationnelle au sein de l'organisation.

7.1.4-L 1.2 Description détaillée des attendus liés à la Direction de projet technique

Ce domaine recouvre l'ensemble des activités nécessaires à la direction des projets inscrits au portefeuille projets du SDN. Le directeur de projet technique est sous la responsabilité du DSI.



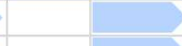







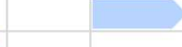














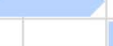








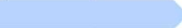
Il a pour mission de traduire de façon opérationnelle le SDN, définir un chemin pour y parvenir, évaluer le dimensionnement, le coût, l'impact prévisionnel, préparer le démarrage du projet et accompagner son déploiement.

Autres responsabilités :

- Pilotage des ressources des prestations 2 et 3
- Interlocuteur unique

Il s'appuie donc sur le SDN. La représentation macroscopique du portefeuille de projet et de la trajectoire initialement attendue du SDN sur 2021-2025. Cette représentation pourra être revue dans le cadre du lot 1 et des priorités redéfinies.

La tableau suivant donne une vision macroscopique des programmes engagés et des projets associés ainsi que l'échelle de temps.

Programmes	Projets associés	Nombre d'opérations associées	2021	2022	2023	2024-25
Services aux Collaborateurs	Environnement de travail numérique	10				
	Communication & Formation	7				
	Dématérialisation	2				
Opérations maritimes	Assistance aux opérations portuaires	2				
	Accueil des navires	3				
	Contrôle d'accès	1				
Solutions métiers du Port	GMAO	1				
	SIRH	1				
	Ressources métiers	14				
Développement de la Data	Informatique Décisionnelle	1				
	SIG	1				
	Traitement de la donnée	3				
Systèmes d'information	Infrastructure technique	10				
	Sécurité	5				
	Management & Urbanisation SI	11				

Les projets majeurs associés sont les suivants :

Programmes	Projets associés	Opérations associées	Statut
Services aux Collaborateurs	Environnement de travail numérique	Mise en œuvre des solutions de collaboration et de communication (outil de communication unifiée (messagerie, chat, travail en équipe, visio, téléphonie), GED , photothèque..)	En cours
Solutions métiers	GMAO	Mise en œuvre de(s) l'outil(s) de gestion de stock, maintenance, production et planification	En cours
	SIRH	Mise en œuvre de la nouvelle solution RH, incluant la paye et le pointage	En cours
Développement de la Data	Informatique Décisionnelle	Mise en œuvre d'une solution permettant d'accélérer les analyses financières, comptables et des activités du port, et assurant le partage et l'accès aux données (solution BI & interfaces)	En cours
	SIG	Mise en œuvre d'une solution permettant de mieux connaître le patrimoine du GPMB (solution SIG)	En cours

7.1.5-L 1.2 Prestations Attendues et Livrables Associés

1. Mise à jour du portefeuille projet

Prestation : Élaborer le portefeuille projet sur la base du SDN et d'un audit de situation des projets de la DSI.

- **Description :** Le directeur de projet devra s'approprier rapidement le contexte organisationnel et technique en analysant le Schéma Directeur Numérique (SDN) du GPMB. Cela inclut une revue approfondie de la situation de tous les projets de la DSI pour aboutir à un état des lieux précis et exhaustifs (charges, avancement, délais, contraintes, risques)
- **Livrables :**
 - Portefeuille projet (format Excel).
 - Rapport d'étonnement comprenant une analyse critique du portefeuille projet, des recommandations initiales, et des suggestions pour améliorer le pilotage et l'exécution des projets.
- **Type d'obligation :** Obligation de moyens (l'obligation est de réaliser l'analyse et le rapport d'étonnement, sans garantie sur l'acceptation de toutes les recommandations).

2. Cadrage du portefeuille de projets

Prestation : En collaboration avec le Directeur de programme, mise en place de la gouvernance des projets, découpage des phases, définition des indicateurs de performance, et planification de la transmission de la connaissance.

- **Description :** Le directeur de projets s'appuiera sur la gouvernance des projets définis dans le lot 1 pour en proposer une déclinaison adaptée au périmètre de la DSI. Il devra établir les modalités de pilotage de tous les projets au portefeuille, en définissant les rôles et responsabilités des parties prenantes, les mécanismes de prise de décision, et les canaux de communication tout en s'adaptant à la complexité de chaque projet. S'appuyant sur son expertise technique, il s'agira également de revoir le découpage des projets avec des jalons clairs et des objectifs mesurables. Par ailleurs, il devra définir un tableau de bord des projets avec des indicateurs de performance clés (KPI) qui seront utilisés pour assurer le suivi du portefeuille projet. De plus, une stratégie de transmission de la connaissance sera élaborée, incluant un calendrier de formations, de sessions de transfert de compétences, et la création d'une bibliothèque documentaire projet pour l'équipe interne.
- **Livrables :**
 - Plan de gouvernance DSI (document détaillant les structures de gouvernance, les processus, les rôles, les responsabilités, et les processus décisionnels).

- Plan projets pour les projets du portefeuille (document incluant la planification des phases, les jalons, et les livrables associés).
- Tableau de bord et indicateurs de suivi et de résultats du projet
- Plan de transmission de la connaissance (incluant les sessions de formation prévues, les outils de transfert de compétences, et les rôles des membres de l'équipe interne).

- **Type d'obligation:** Obligation de moyens

3. Pilotage des projets

Prestation : Pilotage des projets inscrits au portefeuille projets, avec un focus sur les coûts, délais, qualité, et transmission de la connaissance.

- **Description :** Le directeur de projet sera responsable du suivi régulier des projets du portefeuille, en veillant au respect des coûts, des délais, et de la qualité. Il s'agit d'assister le DSI dans le pilotage des projets dans le pilotage d'un projet, afin de garantir la tenue des délais, anticiper, suivre et maîtriser les risques, coordonner les différentes parties prenantes, organiser les instances, piloter le budget du projet, piloter les indicateurs et mesurer l'atteinte des objectifs fixés au démarrage du projet. Il devra s'assurer que chaque projet progresse conformément aux plans établis, en ajustant les ressources ou en modifiant les approches si nécessaire pour rester en ligne avec les objectifs du projet. En parallèle, il s'assurera que la transmission de la connaissance se déroule de manière fluide et efficace, en fournissant à l'équipe de chef de projet interne des transferts de compétences réguliers et en veillant à ce que toute la documentation projet soit à jour et facilement accessible.
- **Livrables :**
 - Supports d'instance et comptes rendus.
 - Outils de suivi de projet (fiches météo, suivi des actions...).
 - Tableau de bord et indicateurs de suivi et de résultats du projet.
 - Rapports d'avancement hebdomadaires et mensuels (incluant des tableaux de bord sur les coûts, les délais, et la qualité).
 - Rapports de gestion des risques (documentant les risques identifiés, les impacts potentiels, et les actions d'atténuation).
- **Type d'obligation :** Obligation de résultats (le directeur est tenu d'atteindre les objectifs en termes de respect des coûts, des délais, et de la qualité des livrables, ainsi que d'assurer une transmission complète et efficace des connaissances à l'équipe interne).

Ces prestations permettent de s'assurer d'une meilleure exécution des projets mais aussi d'accompagner les équipes de la DSI à poursuivre le travail de manière autonome après la fin de la mission du directeur de projets

7.1.6-L 1.2 Profil Attendu du Directeur de projets

1. Expérience Professionnelle

Expérience requise :

- Minimum de 8 à 10 ans d'expérience dans la gestion de projets informatiques, avec une expertise avérée dans la gestion de projets complexes au sein de grandes organisations.
- Expérience significative dans le pilotage de projets de développement logiciel ou d'intégration de systèmes, idéalement dans des environnements dynamiques.
- Expérience de collaboration étroite avec les équipes de développement, les parties prenantes, et les directions fonctionnelles pour assurer la réussite des projets.

Compétences spécifiques :

- Solide expérience en gestion de projets IT, avec une maîtrise des processus traditionnels et des outils associés (MS Project, etc.).
- Expertise en gestion des risques, en suivi des coûts, en respect des délais, et en gestion de la qualité.
- Capacité avérée à définir et suivre des indicateurs de performance (KPI) pour mesurer l'efficacité des projets et la satisfaction des utilisateurs.
- Compétences en pilotage agile : Une expérience en gestion de projets utilisant les méthodes agiles (Scrum, Kanban, etc.) est un atout.

2. Compétences Techniques et Fonctionnelles

Techniques :

- Excellente maîtrise des méthodologies de gestion de projets traditionnelles (PMI, Prince2).
- Bonne connaissance des environnements techniques virtualisation, cloud, sécurité, réseau.
- Capacité à travailler en étroite collaboration avec les équipes IT pour assurer l'alignement entre la technologie et les objectifs opérationnels.

Fonctionnelles :

- Expérience solide en gestion de la demande et en gestion de portefeuille de projets, avec une capacité à prioriser les tâches en fonction des objectifs stratégiques.
- Expertise dans l'optimisation des processus d'affaires et l'amélioration continue, avec une capacité à identifier et à implémenter des solutions innovantes.

3. Compétences Managériales et Relationnelles

Leadership :

- Capacité à diriger des équipes pluridisciplinaires.
- Aptitude à fédérer les équipes autour d'objectifs communs, en assurant la cohésion et l'engagement des parties prenantes.

Communication :

Excellentes compétences en communication écrite et orale, avec la capacité de rédiger des rapports techniques et des documents stratégiques clairs et précis.

Capacité à présenter des informations complexes de manière compréhensible à des publics variés.

Gestion du changement :

Expérience avérée dans la conduite du changement, avec la capacité de gérer les résistances et d'assurer une adoption réussie des nouvelles pratiques par l'ensemble des parties prenantes.

4. Expériences de Missions Similaires

Missions de PMO :

Expérience au sein d'une DSI dans la mise en place de structures de gouvernance, la gestion de la demande, et la priorisation de projets en lien direct avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Historique de projets réussis où des KPI ont été définis, suivis, et utilisés pour ajuster la trajectoire des projets de manière proactive.

5. Autres Compétences et Qualités

Adaptabilité et Résilience :

- Capacité à travailler sous pression dans des environnements en perpétuelle évolution et à gérer plusieurs projets simultanément.
- Esprit d'initiative et orientation vers les résultats, avec une capacité à proposer des solutions créatives aux défis rencontrés.

Ethique Professionnelle :

- Forte intégrité et sens des responsabilités, avec un engagement à maintenir des standards élevés de qualité et de professionnalisme dans toutes les missions confiées.

- Attitude proactive et transparente dans la communication avec les équipes et les parties prenantes.

Transfert de Connaissances :

- Compétence prouvée dans la transmission de connaissances, avec la capacité de créer et de formaliser des documents de référence clairs et précis.

7.2. Lot 2 : Maintien en condition opérationnelle

7.2.1- Description détaillée

Nous attendons du soumissionnaire qu'il puisse globalement opérer les activités suivantes :

- Assistance aux tâches récurrentes d'infrastructures, d'administration système et réseaux,
- Gestion de l'environnement Microsoft 365,
- Sécurisation des infrastructures : Gestion et optimisation des systèmes de sauvegarde, de protection des données et de l'infrastructure,
- Audit technique, évaluation des systèmes d'information et propositions d'optimisation.

Il est attendu du prestataire qu'il prenne en charge l'administration de l'infrastructure informatique en place au Grand Port Maritime de Bordeaux et soit le garant de la stabilité, de la sécurité et de la performance de celle-ci.

Cela recouvre l'ensemble des activités nécessaires à l'installation, à l'administration, aux conseils en conception d'architecture de l'infrastructure système et réseaux du GPMB dans les domaines ci-après :

- Systèmes d'exploitation,
- Virtualisation,
- Equipements réseau,
- Serveurs,
- Firewall,
- Bastion d'administration,
- Portail Captif,
- Sonde Sécurité,
- Sauvegarde,
- Supervisions ,
- Patching ,
- Tenant Microsoft 365

7.2.2- Prestations Attendues et Livrables Associés

1. *Prise en main de l'environnement technique*

Prestation : Prendre en main l'environnement technique afin de monter en autonomie

- **Description :** Appropriation du contexte technique et des procédures en place
- **Livrables :**
 - Rapport d'étonnement comprenant une analyse critique de l'environnement technique à gérer et des propositions d'améliorations
 - Documentation d'exploitation
- **Type d'obligation :** Obligation de moyens (l'obligation est de réaliser l'analyse et le rapport d'étonnement, sans garantie sur l'acceptation de toutes les recommandations).

2. *Maintien en condition opérationnelle*

Prestation : Réaliser le maintien en condition opérationnelle de l'environnement

- **Description :** les principales missions sont :

ADMINISTRATION TECHNIQUE DE L'INFRASTRUCTURE :

- Administrer et maintenir les plateformes de virtualisation et le matériel associé,
- Assurer le maintien en condition de sécurité de l'ensemble des composants,
- Assurer le monitoring des composants,
- Gérer les évolutions matérielles et logicielles.

ADMINISTRATION DES SYSTÈMES D'EXPLOITATION :

- Déployer, maintenir et administrer des systèmes Windows Server (AD, DNS, DHCP, RDS, DFS...),
- Déployer, maintenir et administrer des systèmes Linux,
- Maintenir et administrer le système de sauvegarde,
- Assurer le maintien en condition de sécurité de l'ensemble des systèmes,
- Assurer la supervision des systèmes et services,
- Assurer le suivi des sauvegardes et gérer les restaurations.

ADMINISTRATION RESEAUX ET SECURITE

- Déployer, maintenir et administrer les composants réseaux (switch, routeur, borne Wifi..),
- Déployer, maintenir et administrer les composants de sécurité (firewall, portail captif, bastion de sécurité, sonde de sécurité..),
- Administrer et maintenir l'antivirus/edr/xdr,

- Administrer et maintenir le système de supervision,
- Assurer le maintien en condition de sécurité de l'ensemble des systèmes,
- Assurer la supervision de l'ensemble des services,
- Réaliser des revues de sécurité et, sur demande, des analyses ciblées.

ADMINISTRATION PHYSIQUE DES RÉSEAUX

- Gérer l'ensemble des réseaux (LAN/WAN/MPLS...),
- Agir sur le réseau physique lors des nouvelles installations (déploiement équipements, jarretièreage...),
- Piloter les déploiements et la maintenance des réseaux physiques.

SUPPORT TECHNIQUE

- Fournir un support technique de niveaux 1, 2 et 3,
- Participer au processus de gestion des problèmes lié aux incidents récurrents,
- Diagnostiquer et résoudre les incidents liés à l'utilisation des systèmes,
- Prendre en charge les appels support sur le périmètre d'activité.

AUTRES

- Rédiger et mettre à jour la documentation technique et les procédures du périmètre,
- Participer à l'alimentation et au contrôle de cohérence de la base de connaissance,
- Participer à la veille technologique,
- Identifier les besoins à venir et assurer une veille sur les nouvelles versions matérielles et logicielles,
- **Livrables :**
 - Rapports d'intervention
 - Dossier d'architecture technique, procédures d'exploitation à jour
- **Type d'obligation :** Obligation de moyens, Suivi de la mission, mise en place du RUN, reporting régulier, et transmission de connaissances en fin de mission.

7.2.3-Profil administrateur système et réseaux

Ce profil assure l'administration du domaine choisi dans le respect des plannings et de la qualité attendue.

- Formation : formation Bac + 3 à Bac + 5 en informatique.
- Une expérience minimale de cinq ans dans des fonctions similaires
- Une expérience technique sur les différentes briques du SI du GPMB
- Autres compétences :
 - Sens de l'organisation et des priorités,
 - Dynamique, pro-actif et autonomie

- Capacité d'analyse et de synthèse,
- Excellentes qualités relationnelles,
- Sens du travail en équipe.

Le GPMB disposera de 30 jours pour récuser ou accepter les profils proposés par le titulaire.

9. MOYENS TECHNIQUES

Les soumissionnaires doivent détailler les moyens techniques qu'ils mettront en œuvre pour satisfaire les exigences du GPMB, incluant les outils informatiques, les méthodologies, et les certifications des intervenants.

10. DÉLAIS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le titulaire s'engage à respecter les délais demandés ci-après :

Délai	Désignation	Délai maximum
D1	Délai de mise à disposition d'un directeur de programme à compter de la notification du bon de commande émis par l'administration	20 jours ouvrés
D2	Délai de mise à disposition d'un directeur de projet technique à compter de la notification du bon de commande émis par l'administration	15 jours ouvrés
D3	Délai de mise à disposition d'un administrateur à compter de la notification du bon de commande émis par l'administration	15 jours ouvrés

En cas de non-respect des délais, des pénalités seront appliquées conformément au CCAP.

11. OBLIGATION DE DISCRÉTION DU TITULAIRE

Le titulaire est tenu à la confidentialité absolue concernant toutes les informations échangées dans le cadre de ce marché. Cette obligation s'étend à tous les collaborateurs du titulaire intervenant sur le projet.